

## **Analisis Inovasi Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Keunggulan Kompetitif Pada PT. Asia International Insurance Brokers**

### ***Analysis Of Human Resource Management Innovation In Improving Competitive Advantage At PT. Asia International Insurance Brokers***

**Timbo Johannes RMP<sup>a\*</sup>, Reimond H.M Napitupulu<sup>b</sup>**

Sekolah Tinggi Manajemen Asuransi (STMA) Trisakti<sup>a,b</sup>

<sup>a</sup>timbojohanes@gmail.com, <sup>b</sup>reimondnapitupulu@stma-trisakti.ac.id

#### **Abstract**

*This study aims to analyze human resource management innovations to enhance competitive advantage at PT. Asia International Insurance Brokers. The development of digital technology and the increasingly competitive insurance brokerage industry require companies to implement innovative, adaptive, and technology-based HR management strategies. This study employed a qualitative method with a descriptive approach and case studies. Data were obtained through in-depth interviews, observation, documentation, and literature review. The research informants consisted of company leaders, HR managers, supervisors, and employees selected using a purposive sampling technique. Data analysis was conducted using the Miles, Huberman, and Saldaña model, through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results indicate that the company has implemented various HR management innovations, such as digitalized human resource management, a technology-based recruitment system, employee competency training and development, a digital-based performance appraisal system, and strengthening an adaptive and customer-oriented organizational culture. The implementation of these innovations has been proven to improve work effectiveness, employee productivity, service quality, customer loyalty, and the company's ability to adapt to technological changes and market needs. This study also found that innovative human resource management is a strategic factor in creating a company's competitive advantage, according to the Resource-Based View (RBV) perspective. However, companies still face several obstacles, such as differences in technology adaptability among employees and limitations in consistently implementing human resource development programs. Therefore, companies need to continuously improve their human resource management innovation strategies to maintain and strengthen their competitiveness sustainably.*

**Keywords:** *Human Resource Management Innovation, Competitive Advantage, Digital Human Resource Management, Competency Development, Insurance Broker.*

#### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi pengelolaan sumber daya manusia dalam meningkatkan keunggulan kompetitif pada PT. Asia International Insurance Brokers. Perkembangan teknologi digital dan persaingan industri jasa broker asuransi yang semakin kompetitif menuntut perusahaan untuk menerapkan strategi pengelolaan SDM yang inovatif, adaptif, dan berbasis teknologi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Informan penelitian terdiri dari pimpinan perusahaan, manajer HRD, supervisor, dan karyawan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan telah menerapkan berbagai inovasi pengelolaan SDM, seperti digitalisasi human resource management, sistem rekrutmen berbasis teknologi, pelatihan dan pengembangan kompetensi karyawan, sistem penilaian kinerja berbasis digital, serta penguatan budaya organisasi yang adaptif dan berorientasi pada pelayanan pelanggan. Implementasi inovasi tersebut terbukti mampu meningkatkan efektivitas kerja, produktivitas karyawan, kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan, serta kemampuan perusahaan dalam beradaptasi terhadap perubahan teknologi dan kebutuhan pasar. Penelitian ini juga menemukan bahwa pengelolaan SDM yang inovatif menjadi salah satu faktor strategis dalam menciptakan keunggulan kompetitif perusahaan sesuai dengan

perspektif Resource Based View (RBV). Namun demikian, perusahaan masih menghadapi beberapa hambatan, seperti perbedaan kemampuan adaptasi teknologi antar karyawan dan keterbatasan dalam pelaksanaan program pengembangan SDM secara konsisten. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus meningkatkan strategi inovasi pengelolaan SDM guna mempertahankan dan memperkuat daya saing perusahaan secara berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Inovasi Pengelolaan SDM, Keunggulan Kompetitif, Digital Human Resource Management, Pengembangan Kompetensi, Broker Asuransi.

## 1. Pendahuluan

Perkembangan industri jasa keuangan dan asuransi pada era digital menuntut perusahaan untuk memiliki kemampuan adaptasi yang tinggi terhadap perubahan lingkungan bisnis. Persaingan yang semakin kompetitif tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas produk dan layanan, tetapi juga oleh kemampuan perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia (SDM) secara inovatif. Dalam konteks perusahaan broker asuransi seperti PT. Asia International Insurance Brokers, pengelolaan SDM menjadi faktor strategis karena industri ini sangat bergantung pada kompetensi, kecepatan layanan, kemampuan komunikasi, dan pemanfaatan teknologi dalam mendukung pelayanan kepada klien. Oleh sebab itu, inovasi dalam pengelolaan SDM menjadi kebutuhan penting guna menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

Transformasi digital yang terjadi dalam industri asuransi telah mengubah pola kerja organisasi, termasuk dalam proses rekrutmen, pelatihan, pengembangan kompetensi, penilaian kinerja, serta sistem manajemen talenta. Menurut Al Halbusi et al. (2022), organisasi yang mampu mengintegrasikan inovasi SDM dengan teknologi digital cenderung memiliki tingkat produktivitas dan daya saing yang lebih tinggi dibandingkan organisasi yang masih menggunakan pendekatan konvensional. Selain itu, pengelolaan SDM berbasis inovasi dapat meningkatkan employee engagement, organizational agility, dan efektivitas pengambilan keputusan perusahaan. Keunggulan kompetitif perusahaan pada era modern tidak lagi hanya ditentukan oleh aset fisik dan modal finansial, tetapi lebih banyak dipengaruhi oleh intellectual capital dan human capital yang dimiliki perusahaan. *Resource Based View* (RBV) menjelaskan bahwa SDM yang kompeten, unik, dan sulit ditiru dapat menjadi sumber keunggulan kompetitif perusahaan (Barney, 2022). Dalam industri broker asuransi, kualitas tenaga kerja menjadi elemen utama dalam membangun kepercayaan nasabah, mempertahankan loyalitas pelanggan, serta meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan.

PT. Asia International Insurance Brokers sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa broker asuransi menghadapi tantangan berupa perubahan kebutuhan pelanggan, perkembangan teknologi digital, persaingan bisnis yang ketat, serta tuntutan terhadap pelayanan yang cepat dan akurat. Kondisi tersebut menuntut perusahaan untuk mampu melakukan inovasi dalam pengelolaan SDM, seperti penerapan digital human resource management, peningkatan kompetensi berbasis teknologi, flexible working system, hingga pengembangan budaya organisasi yang adaptif terhadap perubahan. Menurut Budhwar et al. (2023), organisasi yang menerapkan inovasi SDM secara konsisten mampu meningkatkan organizational performance dan mempertahankan keunggulan kompetitif dalam jangka panjang. Selain itu, inovasi pengelolaan SDM juga berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan yang mendapatkan pelatihan berkelanjutan, dukungan teknologi kerja, serta sistem penghargaan yang inovatif akan memiliki motivasi kerja

yang lebih tinggi. Hal ini sejalan dengan penelitian Singh et al. (2022) yang menyatakan bahwa strategic human resource management memiliki pengaruh signifikan terhadap organizational competitiveness melalui peningkatan *employee performance* dan *innovation capability*.

Dalam sektor jasa asuransi, kualitas hubungan antara perusahaan dan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas SDM yang dimiliki perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu menerapkan strategi pengelolaan SDM yang inovatif agar mampu menciptakan pelayanan prima dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Inovasi tersebut dapat diwujudkan melalui penggunaan sistem HR analytics, digital recruitment, competency-based training, dan talent management berbasis teknologi informasi. Menurut Tortorella et al. (2023), penerapan inovasi SDM berbasis digital mampu meningkatkan efektivitas organisasi sekaligus memperkuat daya saing perusahaan di era industri 4.0.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa inovasi pengelolaan sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan keunggulan kompetitif perusahaan, khususnya pada PT. Asia International Insurance Brokers. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis bagaimana inovasi pengelolaan SDM diterapkan serta sejauh mana inovasi tersebut mampu meningkatkan keunggulan kompetitif perusahaan dalam menghadapi dinamika persaingan industri jasa broker asuransi.

Perkembangan globalisasi dan kemajuan teknologi informasi telah menciptakan perubahan besar dalam dunia bisnis, termasuk pada sektor jasa keuangan dan industri asuransi. Perusahaan dituntut untuk mampu beradaptasi secara cepat terhadap dinamika pasar, perubahan perilaku konsumen, serta perkembangan teknologi digital yang semakin kompleks. Dalam kondisi persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan tidak lagi hanya mengandalkan kekuatan modal dan aset fisik, tetapi juga dituntut untuk memiliki sumber daya manusia (SDM) yang unggul, inovatif, dan adaptif terhadap perubahan lingkungan bisnis. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia menjadi salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan perusahaan dalam menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Pada era revolusi industri 4.0, organisasi modern menghadapi tantangan berupa digitalisasi sistem kerja, otomatisasi proses bisnis, serta perubahan pola interaksi antara perusahaan dan pelanggan. Kondisi ini menyebabkan perusahaan harus melakukan transformasi manajemen, termasuk dalam bidang pengelolaan SDM. Pengelolaan SDM tidak lagi hanya berfokus pada administrasi kepegawaian, tetapi telah berkembang menjadi strategic human resource management yang berorientasi pada penciptaan nilai tambah perusahaan. Menurut Armstrong dan Taylor (2023), manajemen SDM modern memiliki peran strategis dalam meningkatkan produktivitas organisasi melalui pengembangan kompetensi, inovasi kerja, dan penguatan budaya organisasi.

Dalam industri jasa broker asuransi, kualitas SDM memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap keberhasilan perusahaan. Hal tersebut dikarenakan sektor jasa asuransi sangat bergantung pada kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan profesional, membangun hubungan dengan klien, melakukan analisis risiko, serta memberikan solusi perlindungan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Oleh sebab itu, perusahaan broker asuransi perlu menerapkan inovasi pengelolaan SDM agar mampu meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus mempertahankan daya saing perusahaan di tengah persaingan industri yang semakin kompetitif. PT. Asia International Insurance Brokers sebagai salah satu perusahaan

yang bergerak di bidang broker asuransi menghadapi berbagai tantangan bisnis, seperti meningkatnya persaingan antar perusahaan asuransi dan broker, perubahan kebutuhan pelanggan, perkembangan teknologi digital, serta tuntutan terhadap pelayanan yang cepat, tepat, dan profesional. Kondisi tersebut menuntut perusahaan untuk memiliki strategi pengelolaan SDM yang inovatif agar mampu meningkatkan efektivitas kerja karyawan dan menciptakan keunggulan kompetitif perusahaan.

Keunggulan kompetitif merupakan kemampuan perusahaan untuk menciptakan nilai lebih dibandingkan pesaing sehingga perusahaan mampu mempertahankan posisinya di pasar. Menurut Porter (2022), keunggulan kompetitif dapat diperoleh melalui diferensiasi layanan, efisiensi operasional, inovasi, dan kualitas sumber daya manusia. Dalam konteks perusahaan jasa, SDM menjadi aset utama yang berperan dalam menciptakan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, pengelolaan SDM yang efektif dan inovatif menjadi faktor penting dalam meningkatkan daya saing perusahaan.

Inovasi pengelolaan SDM dapat diwujudkan melalui berbagai strategi, seperti digitalisasi sistem human resource management, penerapan e-recruitment, pelatihan berbasis teknologi, pengembangan kompetensi digital, flexible working system, talent management, serta penggunaan human resource analytics dalam pengambilan keputusan. Menurut Budhwar et al. (2023), perusahaan yang mampu mengintegrasikan teknologi digital dalam pengelolaan SDM akan lebih mudah meningkatkan efektivitas organisasi dan memperkuat daya saing perusahaan di era digital. Selain itu, perkembangan teknologi digital juga menyebabkan perubahan pola kerja karyawan. Saat ini perusahaan dituntut untuk menciptakan lingkungan kerja yang fleksibel, kolaboratif, dan inovatif. Karyawan tidak hanya dituntut memiliki kemampuan teknis, tetapi juga harus memiliki kemampuan komunikasi, kreativitas, problem solving, dan adaptasi terhadap teknologi baru. Oleh sebab itu, perusahaan perlu melakukan pengembangan SDM secara berkelanjutan agar kompetensi karyawan tetap relevan dengan kebutuhan industri.

Pengembangan kompetensi SDM menjadi salah satu bentuk inovasi yang penting dalam meningkatkan keunggulan kompetitif perusahaan. Menurut Noe et al. (2023), pelatihan dan pengembangan karyawan dapat meningkatkan kemampuan individu dalam menjalankan tugas pekerjaan secara efektif sehingga berdampak pada peningkatan produktivitas organisasi. Dalam industri broker asuransi, peningkatan kompetensi SDM sangat penting karena karyawan harus mampu memahami produk asuransi, melakukan analisis risiko, serta memberikan konsultasi kepada pelanggan secara profesional. Selain pengembangan kompetensi, inovasi dalam sistem rekrutmen juga menjadi bagian penting dalam pengelolaan SDM modern. Perusahaan saat ini mulai menerapkan sistem digital recruitment untuk memperoleh tenaga kerja yang berkualitas secara lebih cepat dan efisien. Penggunaan teknologi dalam proses rekrutmen memungkinkan perusahaan untuk menjangkau kandidat yang lebih luas serta meningkatkan objektivitas dalam proses seleksi. Menurut Dessler (2022), penerapan teknologi dalam manajemen SDM mampu meningkatkan efisiensi organisasi sekaligus mendukung pengambilan keputusan berbasis data.

Tidak hanya itu, inovasi pengelolaan SDM juga berkaitan dengan sistem penilaian kinerja karyawan. Pada era modern, perusahaan tidak lagi menggunakan metode penilaian tradisional semata, tetapi mulai menerapkan performance management system berbasis teknologi yang memungkinkan evaluasi kinerja dilakukan secara real-time dan terukur. Sistem tersebut membantu perusahaan dalam

mengidentifikasi potensi karyawan, meningkatkan motivasi kerja, serta menciptakan sistem penghargaan yang lebih objektif. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan produktivitas karyawan secara optimal.

Dalam perspektif Resource Based View (RBV), SDM merupakan aset strategis yang dapat menciptakan keunggulan kompetitif apabila memiliki karakteristik *valuable*, *rare*, *inimitable*, dan *non substitutable*. Barney (2022) menjelaskan bahwa organisasi yang mampu mengelola human capital secara efektif akan memiliki kemampuan untuk mempertahankan daya saing dalam jangka panjang. Oleh karena itu, inovasi pengelolaan SDM menjadi salah satu strategi penting dalam menciptakan *organizational excellence*.

Di sisi lain, perkembangan teknologi digital juga mendorong munculnya konsep digital human resource management. Konsep ini menekankan penggunaan teknologi informasi dalam seluruh proses pengelolaan SDM, mulai dari rekrutmen, pelatihan, komunikasi internal, hingga evaluasi kinerja. Penerapan digital HR memungkinkan perusahaan meningkatkan efisiensi administrasi, mempercepat proses pengambilan keputusan, dan meningkatkan kualitas pelayanan internal organisasi. Menurut Ulrich dan Dulebohn (2022), transformasi digital dalam manajemen SDM akan menjadi faktor utama yang menentukan keberhasilan organisasi di masa depan.

Dalam industri jasa asuransi, kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara karyawan dan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan perlu membangun budaya organisasi yang mendukung inovasi, kolaborasi, dan orientasi pelayanan. Budaya organisasi yang positif dapat meningkatkan loyalitas karyawan, motivasi kerja, serta komitmen terhadap tujuan perusahaan. Robbins dan Judge (2022) menyatakan bahwa budaya organisasi yang kuat dapat meningkatkan efektivitas organisasi dan menciptakan lingkungan kerja yang produktif.

Selain budaya organisasi, *employee engagement* juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan keunggulan kompetitif perusahaan. Karyawan yang memiliki keterikatan tinggi terhadap perusahaan cenderung memiliki kinerja yang lebih baik, loyalitas yang tinggi, serta kemampuan untuk memberikan pelayanan optimal kepada pelanggan. Oleh sebab itu, perusahaan perlu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kesejahteraan karyawan, komunikasi yang terbuka, serta peluang pengembangan karier yang jelas.

Penerapan inovasi pengelolaan SDM juga dapat meningkatkan *organizational agility* atau kemampuan organisasi dalam merespons perubahan lingkungan bisnis secara cepat. Dalam kondisi persaingan yang dinamis, perusahaan yang memiliki organisasi fleksibel dan adaptif akan lebih mampu bertahan dan berkembang dibandingkan perusahaan yang lambat dalam beradaptasi. Menurut Teece (2022), *dynamic capabilities* perusahaan sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam mengelola pengetahuan, teknologi, dan sumber daya manusia secara efektif.

Bagi PT. Asia International Insurance Brokers, inovasi pengelolaan SDM menjadi kebutuhan strategis untuk menghadapi persaingan industri broker asuransi yang semakin kompleks. Perusahaan perlu memastikan bahwa seluruh karyawan memiliki kompetensi yang sesuai dengan perkembangan industri, mampu memanfaatkan teknologi digital, serta memiliki orientasi pelayanan yang tinggi. Selain itu, perusahaan juga perlu menerapkan sistem pengelolaan SDM yang mampu meningkatkan produktivitas, kreativitas, dan loyalitas karyawan. Penelitian mengenai inovasi pengelolaan SDM dalam meningkatkan keunggulan kompetitif menjadi penting dilakukan karena dapat memberikan gambaran mengenai strategi yang

diterapkan perusahaan dalam mengelola SDM secara efektif. Penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait hubungan antara inovasi SDM dan keunggulan kompetitif perusahaan. Selain itu, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi PT. Asia International Insurance Brokers dalam meningkatkan kualitas pengelolaan SDM serta memperkuat posisi perusahaan di tengah persaingan industri jasa broker asuransi.

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa inovasi pengelolaan sumber daya manusia merupakan faktor strategis yang sangat penting dalam menciptakan keunggulan kompetitif perusahaan. Pengelolaan SDM yang inovatif tidak hanya mampu meningkatkan kinerja dan produktivitas karyawan, tetapi juga dapat memperkuat daya saing perusahaan melalui peningkatan kualitas pelayanan, efisiensi operasional, dan kemampuan adaptasi terhadap perubahan lingkungan bisnis. Oleh karena itu, penelitian mengenai “Analisis Inovasi Pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Keunggulan Kompetitif pada PT. Asia International Insurance Brokers” menjadi relevan dan penting untuk dilakukan.

## **2. Metode**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam mengenai inovasi pengelolaan sumber daya manusia dalam meningkatkan keunggulan kompetitif pada PT. Asia International Insurance Brokers. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti memperoleh informasi secara komprehensif terkait strategi, kebijakan, serta implementasi inovasi pengelolaan SDM yang dilakukan perusahaan dalam menghadapi persaingan bisnis di industri jasa broker asuransi. Menurut Creswell (2022), penelitian kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami fenomena sosial maupun organisasi berdasarkan perspektif partisipan atau informan yang terlibat secara langsung.

Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi nyata mengenai pengelolaan sumber daya manusia di PT. Asia International Insurance Brokers, termasuk berbagai bentuk inovasi yang diterapkan perusahaan dalam meningkatkan kualitas SDM dan daya saing organisasi. Penelitian ini juga menggunakan pendekatan studi kasus karena fokus penelitian diarahkan pada satu objek tertentu sehingga memungkinkan peneliti melakukan analisis secara mendalam terhadap fenomena yang terjadi dalam perusahaan. Dengan pendekatan tersebut, peneliti dapat memahami bagaimana inovasi pengelolaan SDM diterapkan serta dampaknya terhadap peningkatan keunggulan kompetitif perusahaan.

Penelitian dilaksanakan pada PT. Asia International Insurance Brokers yang bergerak di bidang jasa broker asuransi. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan dengan pertimbangan bahwa perusahaan menghadapi dinamika persaingan bisnis yang cukup tinggi sehingga membutuhkan strategi pengelolaan SDM yang inovatif untuk mempertahankan keunggulan kompetitif. Waktu penelitian dilakukan selama proses penelitian berlangsung, mulai dari tahap persiapan, pengumpulan data, analisis data, hingga penyusunan laporan penelitian.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan pimpinan perusahaan, manajer Human Resource Development (HRD), supervisor, dan karyawan PT. Asia International Insurance Brokers yang dianggap memahami proses pengelolaan SDM dalam perusahaan. Selain wawancara, data primer juga diperoleh

melalui observasi terhadap aktivitas kerja, budaya organisasi, penggunaan teknologi dalam pengelolaan SDM, serta interaksi antar karyawan di lingkungan perusahaan. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, jurnal ilmiah nasional dan internasional bereputasi, artikel ilmiah, laporan perusahaan, dokumen internal perusahaan, serta sumber lain yang relevan dengan topik penelitian.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Wawancara dilakukan secara mendalam atau in-depth interview dengan menggunakan pedoman wawancara semi terstruktur agar peneliti dapat menggali informasi secara lebih luas terkait inovasi pengelolaan SDM yang diterapkan perusahaan. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses kerja, penerapan teknologi SDM, dan budaya organisasi yang berkembang dalam perusahaan. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data berupa struktur organisasi, kebijakan SDM, sistem penilaian kinerja, data pelatihan karyawan, serta berbagai dokumen pendukung lainnya. Selain itu, studi kepustakaan dilakukan dengan mengkaji teori, konsep, dan hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan inovasi pengelolaan SDM dan keunggulan kompetitif perusahaan.

Dalam menentukan informan penelitian, peneliti menggunakan teknik purposive sampling. Teknik ini digunakan karena informan dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu, yaitu individu yang memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam pengelolaan SDM perusahaan. Informan penelitian terdiri dari pimpinan perusahaan, manajer HRD, supervisor, dan beberapa karyawan PT. Asia International Insurance Brokers. Jumlah informan disesuaikan dengan kebutuhan penelitian hingga data yang diperoleh dianggap jenuh atau tidak ditemukan informasi baru.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2022) yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengelompokkan data yang relevan dengan fokus penelitian. Setelah itu, data disajikan dalam bentuk uraian naratif agar memudahkan peneliti dalam memahami hasil penelitian. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan sehingga diperoleh gambaran mengenai inovasi pengelolaan sumber daya manusia dalam meningkatkan keunggulan kompetitif perusahaan.

Untuk menjaga keabsahan data penelitian, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Triangulasi waktu dilakukan dengan melakukan pengecekan data pada waktu yang berbeda untuk memastikan konsistensi informasi yang diperoleh. Selain itu, peneliti juga menggunakan member check, yaitu meminta informan untuk memverifikasi hasil wawancara agar data yang diperoleh sesuai dengan kondisi sebenarnya.

Penelitian ini memiliki dua variabel utama, yaitu inovasi pengelolaan sumber daya manusia sebagai variabel independen dan keunggulan kompetitif sebagai variabel dependen. Inovasi pengelolaan SDM diukur melalui beberapa indikator seperti digitalisasi HR, pelatihan dan pengembangan SDM, sistem rekrutmen inovatif, penilaian kinerja berbasis teknologi, talent management, employee engagement, dan

pengembangan budaya organisasi. Sementara itu, keunggulan kompetitif diukur melalui indikator kualitas pelayanan, produktivitas kerja, kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, loyalitas pelanggan, daya saing perusahaan, dan kemampuan adaptasi terhadap perubahan bisnis.

Berdasarkan kerangka berpikir penelitian, inovasi pengelolaan sumber daya manusia diasumsikan memiliki pengaruh terhadap peningkatan keunggulan kompetitif perusahaan. Semakin efektif inovasi pengelolaan SDM yang diterapkan perusahaan, maka semakin besar kemampuan perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, produktivitas kerja, dan daya saing perusahaan di industri broker asuransi. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai strategi inovasi pengelolaan SDM yang diterapkan PT. Asia International Insurance Brokers dalam meningkatkan keunggulan kompetitif perusahaan.

### **3. Hasil Dan Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada PT. Asia International Insurance Brokers, ditemukan bahwa perusahaan telah menerapkan berbagai inovasi dalam pengelolaan sumber daya manusia guna meningkatkan keunggulan kompetitif perusahaan di tengah persaingan industri jasa broker asuransi yang semakin ketat. Inovasi pengelolaan SDM tersebut dilakukan melalui penerapan teknologi digital dalam sistem kerja, pengembangan kompetensi karyawan, sistem penilaian kinerja berbasis teknologi, serta penguatan budaya organisasi yang adaptif terhadap perubahan bisnis. Implementasi inovasi tersebut memberikan dampak positif terhadap peningkatan produktivitas kerja, kualitas pelayanan, serta kemampuan perusahaan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan.

Hasil wawancara dengan pihak manajemen menunjukkan bahwa perusahaan mulai melakukan transformasi digital dalam pengelolaan SDM sebagai bentuk adaptasi terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan industri jasa keuangan modern. Salah satu bentuk inovasi yang diterapkan adalah penggunaan sistem digital human resource management untuk mendukung proses administrasi kepegawaian, pengelolaan data karyawan, absensi, evaluasi kinerja, serta komunikasi internal perusahaan. Penggunaan sistem digital tersebut dinilai mampu meningkatkan efisiensi kerja karena proses administrasi menjadi lebih cepat, akurat, dan mudah diakses oleh manajemen maupun karyawan. Penerapan digitalisasi dalam pengelolaan SDM juga memberikan kemudahan bagi perusahaan dalam proses pengambilan keputusan terkait pengembangan tenaga kerja. Data karyawan yang tersimpan secara terintegrasi memungkinkan manajemen melakukan evaluasi kinerja secara lebih objektif dan terukur. Temuan penelitian ini sejalan dengan pendapat Budhwar et al. (2023) yang menyatakan bahwa transformasi digital dalam manajemen sumber daya manusia dapat meningkatkan efektivitas organisasi serta mendukung peningkatan daya saing perusahaan melalui efisiensi operasional dan pengelolaan data yang lebih baik.

Selain digitalisasi sistem SDM, perusahaan juga menerapkan inovasi dalam pengembangan kompetensi karyawan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, PT. Asia International Insurance Brokers secara rutin menyelenggarakan pelatihan dan pengembangan keterampilan bagi karyawan, baik dalam bentuk pelatihan internal maupun eksternal. Program pelatihan difokuskan pada peningkatan

kompetensi teknis di bidang asuransi, kemampuan komunikasi dengan pelanggan, pemanfaatan teknologi digital, serta pengembangan soft skills seperti leadership, teamwork, dan problem solving.

Program pelatihan tersebut memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas kerja karyawan. Karyawan menjadi lebih memahami kebutuhan pelanggan, mampu memberikan solusi secara profesional, serta memiliki kemampuan adaptasi yang lebih baik terhadap perubahan lingkungan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa pengembangan kompetensi SDM menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan. Temuan ini mendukung teori Noe et al. (2023) yang menyatakan bahwa pelatihan dan pengembangan SDM memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja individu maupun organisasi.

Dalam aspek rekrutmen, perusahaan juga mulai menerapkan sistem rekrutmen berbasis digital untuk memperoleh tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Proses seleksi dilakukan melalui platform online sehingga perusahaan dapat menjangkau kandidat yang lebih luas dan mempercepat proses perekrutan. Selain meningkatkan efisiensi waktu dan biaya, sistem rekrutmen digital juga membantu perusahaan memperoleh kandidat yang memiliki kompetensi sesuai dengan tuntutan industri broker asuransi modern. Berdasarkan hasil penelitian, inovasi pengelolaan SDM yang dilakukan perusahaan tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga pada penguatan budaya organisasi. PT. Asia International Insurance Brokers berupaya menciptakan budaya kerja yang kolaboratif, profesional, disiplin, dan berorientasi pada pelayanan pelanggan. Budaya organisasi tersebut diterapkan melalui komunikasi internal yang baik, pemberian motivasi kepada karyawan, serta penciptaan lingkungan kerja yang mendukung pengembangan kreativitas dan inovasi.

Budaya organisasi yang positif memberikan dampak terhadap meningkatnya loyalitas dan keterikatan karyawan terhadap perusahaan. Karyawan merasa lebih nyaman dalam bekerja dan memiliki motivasi untuk memberikan kontribusi terbaik bagi perusahaan. Kondisi tersebut secara tidak langsung berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Temuan ini sesuai dengan pendapat Robbins dan Judge (2022) yang menyatakan bahwa budaya organisasi yang kuat mampu meningkatkan efektivitas organisasi dan menciptakan lingkungan kerja yang produktif. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa perusahaan menerapkan sistem penilaian kinerja yang lebih terukur melalui penggunaan indikator kerja yang jelas dan berbasis target. Penilaian kinerja dilakukan secara berkala untuk mengetahui tingkat produktivitas dan pencapaian kerja karyawan. Sistem evaluasi tersebut membantu perusahaan dalam mengidentifikasi kebutuhan pengembangan SDM serta memberikan penghargaan kepada karyawan yang memiliki kinerja baik.

Penerapan sistem penilaian kinerja yang objektif mampu meningkatkan motivasi kerja karyawan karena mereka merasa hasil kerja yang dilakukan mendapat perhatian dan apresiasi dari perusahaan. Selain itu, sistem evaluasi yang terukur juga membantu perusahaan dalam meningkatkan efisiensi kerja dan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Hal tersebut menunjukkan bahwa inovasi dalam sistem penilaian kinerja memiliki kontribusi terhadap peningkatan keunggulan kompetitif perusahaan.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa inovasi pengelolaan SDM memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan keunggulan kompetitif PT. Asia International Insurance Brokers. Keunggulan kompetitif tersebut terlihat dari meningkatnya kualitas pelayanan perusahaan, kemampuan perusahaan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan, meningkatnya produktivitas kerja karyawan, serta kemampuan

perusahaan dalam beradaptasi terhadap perkembangan teknologi dan perubahan kebutuhan pasar.

Dalam industri jasa broker asuransi, kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, keberhasilan perusahaan dalam meningkatkan kualitas SDM melalui inovasi pengelolaan SDM memberikan dampak langsung terhadap citra dan daya saing perusahaan di pasar. Perusahaan yang memiliki tenaga kerja kompeten, profesional, dan adaptif akan lebih mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan dibandingkan perusahaan yang tidak melakukan inovasi dalam pengelolaan SDM.

Temuan penelitian ini mendukung teori Resource Based View (RBV) yang dikemukakan oleh Barney (2022), bahwa sumber daya manusia merupakan aset strategis yang dapat menciptakan keunggulan kompetitif apabila dikelola secara efektif dan memiliki karakteristik yang sulit ditiru oleh pesaing. Dalam konteks PT. Asia International Insurance Brokers, inovasi pengelolaan SDM menjadi salah satu strategi utama perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan posisi perusahaan di tengah persaingan industri broker asuransi.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa hambatan dalam implementasi inovasi pengelolaan SDM. Salah satu hambatan utama adalah adanya perbedaan kemampuan adaptasi teknologi di antara karyawan. Beberapa karyawan mengalami kesulitan dalam menyesuaikan diri dengan penggunaan sistem digital karena kurangnya pemahaman teknologi informasi. Selain itu, perusahaan juga menghadapi tantangan dalam menjaga konsistensi pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan SDM akibat keterbatasan waktu dan beban kerja operasional.

Untuk mengatasi hambatan tersebut, perusahaan melakukan berbagai upaya seperti memberikan pelatihan teknologi secara bertahap, meningkatkan komunikasi internal, serta memberikan pendampingan kepada karyawan dalam penggunaan sistem digital. Selain itu, perusahaan juga berupaya menciptakan budaya belajar yang berkelanjutan agar seluruh karyawan memiliki kemampuan adaptasi yang baik terhadap perubahan teknologi dan lingkungan bisnis.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pengelolaan sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan keunggulan kompetitif PT. Asia International Insurance Brokers. Inovasi yang dilakukan melalui digitalisasi sistem SDM, pengembangan kompetensi karyawan, sistem penilaian kinerja berbasis teknologi, serta penguatan budaya organisasi terbukti mampu meningkatkan efektivitas kerja, kualitas pelayanan, dan daya saing perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus melakukan pengembangan dan evaluasi terhadap strategi pengelolaan SDM agar mampu menghadapi tantangan bisnis dan mempertahankan keunggulan kompetitif secara berkelanjutan.

#### **4. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis inovasi pengelolaan sumber daya manusia dalam meningkatkan keunggulan kompetitif pada PT. Asia International Insurance Brokers, dapat disimpulkan bahwa inovasi pengelolaan SDM memiliki peranan yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan perusahaan menghadapi persaingan industri jasa broker asuransi yang semakin kompetitif. Perusahaan telah menerapkan berbagai bentuk inovasi dalam

pengelolaan SDM, seperti digitalisasi sistem human resource management, pengembangan kompetensi karyawan melalui pelatihan berkelanjutan, penerapan sistem rekrutmen berbasis teknologi, sistem penilaian kinerja yang lebih terukur, serta penguatan budaya organisasi yang adaptif dan berorientasi pada pelayanan pelanggan. Implementasi inovasi tersebut terbukti mampu meningkatkan efektivitas kerja, produktivitas karyawan, kualitas pelayanan, serta kemampuan perusahaan dalam beradaptasi terhadap perubahan teknologi dan kebutuhan pasar.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pengelolaan SDM yang inovatif memberikan dampak positif terhadap peningkatan keunggulan kompetitif perusahaan. Hal tersebut terlihat dari meningkatnya kualitas pelayanan kepada pelanggan, loyalitas pelanggan yang lebih baik, efisiensi operasional perusahaan, serta meningkatnya kemampuan perusahaan dalam mempertahankan daya saing di tengah perkembangan industri asuransi yang dinamis. Dalam perspektif Resource Based View (RBV), sumber daya manusia yang kompeten, profesional, dan adaptif merupakan aset strategis yang mampu menciptakan nilai tambah serta menjadi keunggulan yang sulit ditiru oleh pesaing. Oleh karena itu, inovasi pengelolaan SDM menjadi salah satu strategi utama yang perlu terus dikembangkan perusahaan untuk mempertahankan keberlangsungan bisnis dan meningkatkan performa organisasi secara berkelanjutan.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa hambatan dalam penerapan inovasi pengelolaan SDM, seperti perbedaan kemampuan adaptasi teknologi di kalangan karyawan serta tantangan dalam menjaga konsistensi program pengembangan SDM. Namun demikian, perusahaan telah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi hambatan tersebut melalui pelatihan teknologi, pendampingan kerja, serta peningkatan komunikasi internal organisasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan inovasi pengelolaan sumber daya manusia sangat bergantung pada komitmen perusahaan dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pembelajaran, pengembangan kompetensi, serta adaptasi terhadap perubahan bisnis dan teknologi. Oleh karena itu, PT. Asia International Insurance Brokers diharapkan dapat terus meningkatkan strategi inovasi pengelolaan SDM agar mampu mempertahankan dan memperkuat keunggulan kompetitif perusahaan di masa mendatang.

## 5. Daftar Pustaka

- Adiyanto, A., Astuti, H., & Sardjito, R. M. D. H. (2024). SISTEM INFORMASI AKADEMIK BERBASIS WEB DI SMK PGRI KARANGAMPEL KABUPATEN INDRAMAYU. *Jurnal Inovasi Ilmu Komputer*, 2(2), 66-73.
- Al Halbusi, H., Williams, K. A., Ramayah, T., & Aldhaen, E. (2022). Linking ethical leadership and employee performance: The role of employee engagement and organizational commitment. *Management Decision*, 60(1), 229–252.
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2023). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (16th ed.). Kogan Page.
- Barney, J. B. (2022). *Gaining and sustaining competitive advantage* (6th ed.). Pearson Education.
- Becker, B. E., Huselid, M. A., & Ulrich, D. (2022). *The HR scorecard: Linking people, strategy, and performance*. Harvard Business Review Press.

- Budhwar, P., Malik, A., De Silva, M. T., & Saini, D. S. (2023). Human resource management in the digital age: Challenges and opportunities. *International Journal of Human Resource Management*, 34(5), 923–945.
- Creswell, J. W. (2022). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). Sage Publications.
- Daft, R. L. (2022). *Organization theory and design* (14th ed.). Cengage Learning.
- Dessler, G. (2022). *Human resource management* (17th ed.). Pearson.
- Frecilia, K., Lestari, N. A., & Sardjito, R. M. D. H. (2024). RANCANG BANGUN APLIKASI E-COMMERCE SEBAGAI MEDIA PENJUALAN SERAGAM SEKOLAH BERBASIS WEB PADA TOKO GLUSRER CIREBON. *Jurnal Inovasi Ilmu Komputer*, 2(2), 51-57.
- Hapsari, G., Narni, N., Pramudya, D., Saputra, S. T., & Mikkael, R. H. (2023). Marketing Communication Strategy of Promise Soul Coffee Through Social Media Post Pandemi COVID-19. *Jurnal Ekonomi*, 12(3), 1415-1421.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2022). *The balanced scorecard: Translating strategy into action*. Harvard Business Review Press.
- Mathis, R. L., Jackson, J. H., & Valentine, S. R. (2023). *Human resource management* (16th ed.). Cengage Learning.
- Mikkael, R. H., & Ningrum, H. F. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Perspektif Manajerial)*. Media Sains Indonesia.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2022). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2022). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Nanda, A., Japari, A., Napitupulu, R. H. M., Widiatmoko, A., & Meliala, Y. A. (2024). TINGKAT LITERASI DAN MINAT BELI ASURANSI Jiwa DI KALANGAN SISWA SMA SANTO FRANSISKUS 2 JAKARTA. *Jurnal Ilmu Manajemen Indonesia*, 2(2), 104-113.
- Nanda, A., Napitupulu, R., & Wulandari, V. (2026). ANALISIS TRANSFORMASI DIGITAL UNTUK MENINGKATKAN DAYA SAING PERUSAHAAN ASURANSI Jiwa. *JURNAL LENTERA BISNIS*, 15(1), 2115-2129.
- Napitupulu, R. H. M., Sardjito, R. M. D. H., & Romdaniyah, R. (2026). MANAJEMEN RISIKO DAN STRATEGIC CONTROL DALAM TATA KELOLA ASURANSI UMUM. *JURNAL LENTERA BISNIS*, 15(1), 1381-1392.
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2023). *Fundamentals of human resource management* (9th ed.). McGraw-Hill Education.
- Porter, M. E. (2022). *Competitive strategy: Techniques for analyzing industries and competitors*. Free Press
- Pradina, M., Lestari, N. A., & Sardjito, R. M. D. H. (2025). SISTEM INFORMASI PELAYANAN JASA WEDDING ORGANIZER BERBASIS WEB PADA GALAXY ORGANIZER KOTA CIREBON. *Jurnal Inovasi Ilmu Komputer*, 3(2), 46-54.
- Prayetno, S., & Mikkael, R. H. (2025). Strategies to Improve Hospital Implementation of Management Functions That Influence Service Behavior. *Annals of Human Resource Management Research*, 5(1), 61-75.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational behavior* (19th ed.). Pearson.
- Rosa, F., Al Rosyid, S., Ramadhan, R. D., Daniman, I., & Saputra, S. T. (2022). *Manajemen Strategik dalam Perusahaan Internasional*. Penerbit NEM.
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2023). *Research methods for business students* (9th ed.). Pearson.

- Schuler, R. S., Jackson, S. E., & Tarique, I. (2022). Global talent management and global HR challenges. *Journal of World Business*, 57(2), 101–118.
- Singh, S. K., Del Giudice, M., Chierici, R., & Graziano, D. (2022). Green innovation and environmental performance: The role of green transformational leadership and human resource practices. *Technological Forecasting and Social Change*, 174, 121–133.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Teece, D. J. (2022). Dynamic capabilities and strategic management in large organizations. *Strategic Management Journal*, 43(1), 3–28.
- Tortorella, G. L., Fogliatto, F. S., Cauchick-Miguel, P. A., & Sawhney, R. (2023). Healthcare 4.0 implementation and human resource management: Implications for organizational performance. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 34(2), 355–374.
- Ulrich, D., & Dulebohn, J. H. (2022). Are we there yet? What's next for HR? *Human Resource Management Review*, 32(2), 100–112.
- Wright, P. M., & McMahan, G. C. (2023). Exploring human capital and competitive advantage. *Human Resource Management Journal*, 33(1), 1–15.
- Yin, R. K. (2022). *Case study research and applications: Design and methods (7th ed.)*. Sage Publications.